

*ASSOCIATION des CONCILIATEURS de JUSTICE*

*de la COUR D'APPEL DE POITIERS*

**Présidence de Mr jean RAULINE**

journée exposé - débats du 21 juin 2010
avec joel CLEMENT sur le thème:

# Les obligations principales des professionnels à l'égard du consommateur

*

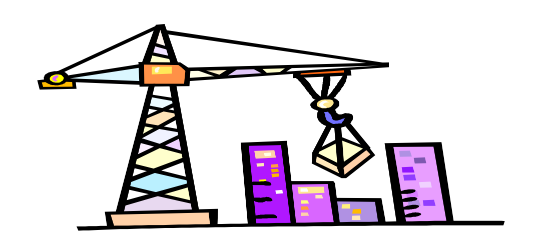
**Le droit commun de l'achat et du démarchage**

*

*« c'est une liberté fausse, une liberté menteuse qui consiste à laisser le puissant écraser celui qui est sans défense «*

*G. CLEMENCEAU 1884 assemblée nationale*

L’actualité  d’une construction en lego



L’amélioration des conditions de l’échange économique est une cause de conflits sociaux et politiques récurrente entre les tenants de la liberté du commerce et de l‘industrie  et les partisans  d’une autre économie  mettant l’accent sur une prévention économique,  juridique et de conformité rigoureuse des produits, l’information du consommateur et des accès simplifiés aux voies de résolution des conflits.

En terme d’évolution des politiques, le code de la consommation est une grille de lecture des tensions qui animent de longue date, la vie quotidienne et  la réactivité des dirigeants. On observe actuellement une évolution mesurée dans le cadre d’une étude européenne auprès de 27 pays. Le rapport «  consomer redress in the European Union 2009 » montre que les clients mécontents se tournent vers le professionnel puis devant la justice en éliminant ou limitant les tentatives de conciliation. C’est une des causes d’inquiétude pour les juridictions et de   pression sur les gouvernants pour la mise en œuvre de la procédure de «  class action «

**Le dispositif réglant les rapports entre consommateurs et professionnels de la vente s’apparente à**

**une construction en lego dont le SOCLE  est  le Code Civil:**
**Art 1134 C Civil relatif à:  Capacité  / consentement / objet / forme du contrat**

Les briques de la construction sont issues de Codes différents, ou de textes non codifiés, mais pour parties,  ce sont des directives d’origine européenne, plus ou moins tardivement reprises dans les lois nationales.

**De manière générale on retiendra :**

**Réservées à leur origine à la relation entre un professionnel et un profane , certaines dispositions relatives au contrat de consommation tendent à s’appliquer à d’autres contrats ( contrat civil entre particuliers, contrats**

**administratifs, commerciaux…)**

**Progressivement s'opère le passage du caractère multidisciplinaire ( coopératif ) du droit de la consommation qui s'appuie ponctuellement sur le contenu des autres droits , vers une approche transdisciplinaire, imprégnant progressivement toutes les relations d'affaires et portant , peut être, le germe d'un nouvel ordre contractuel légal ?**

….

Ex 1 : « multidisciplinarité « les principes de l'art 1602 du Code Civil pour qui « le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige « et « tout pacte obscur s'interprète contre le vendeur « , sont complétés par l'art L. 113-3 du code de la conso pour lequel :

« tout vendeur de produit ou prestataire de service doit ..informer le consommateur sur les prix,les limitations éventuelles de responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente… »

Ex 2 : « transdisciplinarité « le droit de rétractation et la théorie des clauses abusives dérogent aux règles civiles contractuelles « PACTA SUNT SERVANDA .et trouve des applications dans le droit administratif des contrats et parfois le droit cpmmercial

D'où une discussions en doctrine sur la légitimité du droit de la consom. lequel:

- -Serait atteinte au principe de la liberté du commerce
- -Favoriserait le sentiment d'assistance du consommateur
- -Ferait augmenter les prix



**LE DROIT DE LA CONSOMMATION**

**Les origines du mouvement**

POSTULATS et CONSTATS

1° Les consommateurs sont plutôt en position de faiblesse.

2° La loi doit protéger le faible contre le fort (solidarisme contractuel ) Ce positionnement est issu de la **théorie solidariste de Léon BOURGEOIS**, fin 19°, L'application au droit du contrat conduit à assouplir ou restreindre la liberté contractuelle par des obligations particulières ( ex: le diagnostic immobilier au niveau pré- contractuel s'applique aux professionnels de l'immobiliers comme au contrat de vente entre particuliers )

.

En effet;

Dans sa conception classique, le droit des contrats sert le libéralisme économique et s'accommode de ses duretés .Cette finalité égoïste du contrat a conduit à des contrats d'adhésion sur des champs importants de la vie sociale: travail, logement, nourriture , banque… qu'il faut maintenant encadrer

Le solidarisme, est une exigence qui va au delà de la simple nécessité de l'information et de la bonne foi dans l'exécution du contrat ( art 1134-3 code civil ) Il se situe plutôt en amont du contrat. C'est une position critiquée par la cour de cassation , entre droit et morale et peu utilisée par le juge .

3° La pratique de l'échange exige une normalisation des rapports par:

a) **des dispositions de protection** (ex: démarchage, clauses abusives ou illisibles ou incompréhensibles, organisation de la défense par les associations, affichage des prix…) La clarté e-t la compréhension des clauses sont une exigence posée par le code de la consommation : art L. 133-2.

**Qui comprend la formule d'un prêt immobilier présenté comme capé, dont:**

» les nouvelles échéances seront calculées en retenant la plus petite des deux valeurs suivantes: le taux de prêt résultant de la révision - et la constante oméga telle que définie aux conditions particulières. Lorsque la constante oméga est retenue pour le calcul des nouvelles échéances, le taux de prêt appliqué, Euribor un an……, majoré de la partie fixe……………, l'amortissement du prêt s'en trouve ralenti «

Il fallait comprendre que ce n'est pas le taux d'intérêts qui est capé, mais les mensualités. De plus, ce prêt fonctionnait avec un taux d'appel et promotionnel ( hors la marge de la banque ) valable un an et livré avec un TEG et un échéancier calculés sur le taux d'appel. Aux résultats des taux qui bondissent et une durée d'emprunt qui pouvait dépasser de plus de 20% la durée annoncée

b) **un échange conforme aux intérêts généraux**
( c à d exempt de vices cachés, fraudes, falsifications, publicité trompeuse, de tromperie sur crédit à la consommation….)

c) **une information qui ne tue pas l'information**
exemple: Sous le prétexte de l'information ,la publication par une banque d'un opuscule de 63 pages pour définir et « expliquer » ses tarifs et leurs conditions . Voir également l'obligation de l'art. L133-2 du code de la consommation relatif aux pratiques d'informations trompeuses sur la nature et le contenu du produit ou service.

CONSTATS

4° Le Code Civil est impuissant à assurer la variété des exigences propres à chaque situation de consommation et les solutions sont toujours d'accessibilité délicate. Elles supposent des actions en justice individuelles parfois mixtes ( pénales et civiles ) disproportionnées au dommage et après conclusion ou exécution des contrats de vente.

5° La réparation des dommages au civil ( prescription de délai ) ou à l'administratif, n'est pas forcément ajustée à la spécificité des transactions commerciales et doit faire régulièrement, l'objet de dispositions de correction.

Ainsi:

Ainsi le délai de prescription de l'action contre un commerçant ou un professionnel de santé…a été récemment allongé (art 1142-28 CSP ) . A l'inverse le professionnel ( hôtelier médecin…) se voit aussi imposer des délais plus courts vis-à-vis d'un client débiteur

## LES ACTEURS

**Il n'existe pas de définition par la loi des acteurs. Les notions sont jurisprudentielles**

**Le Professionnel: C'est une personne privée physique ou morale, qui exerce dans un but patrimonial ( lucratif comme finalité de l'activité ) une activité habituelle et organisée.**

**Toutefois**

' Une exception pour certaines personnes morales publiques ( SPIC ) . Également les hôpitaux publics comme prestataires de services onéreux, bien qu'ils soient SPA.
A l' endroit des services publics administratifs c. à d. les services collectifs et gratuits de type police, justice, voirie.. la règle a été longtemps et gratuits ( police, justice, voirie…) de considérer les utilisateurs comme des usagers ( situation légale et réglementaires ) ne non pas des consommateurs ( situation contractuelle ).

Toutefois

Concernant le milieu sanitaire , social et médico - sociale,, leurs activités en parties

onéreuses pour l'usager ont générées des protections spécifiques:

- loi du 4 mars 2002 ( loi Kouchner sur les droits patients -usagers ) - commission présidée Mme Guichard- kunstler en vue de la loi de rénovation sociale 2005.

Concernant certaines organisations associatives qui fournissent des services ou des biens sans avoir une finalité lucrative, elles sont dans une situation de forces qui , ponctuellement, justifie l'application du droit à la consommation

Enfin, l'identification de la qualité de professionnel se révèle parfois délicate. N'est pas professionnel qui veut. Le statut a été refusé à la veuve d'un maçon décédé et qui avait reprise temporairement l'entreprise ( refus de reconnaissance d' actes commerciaux) . Idem pour un artiste lyrique éleveur par passion d'une race de chats….

**Le Consommateur: Personne qui se procure ou utilise , un bien ou un service , dans un but non professionnel c à d personnel ou familial.**

Ces définitions sont l'objet de tempéraments jurisprudentiels.

C'est le cas des actes mixtes:
Un avocat qui fait installer un dispositif de surveillance dans une maison , à la fois domicile et cabinet, agit il comme un professionnel ou un père de famille soucieux de sécurité ?.

Le débat a été vif en doctrine et les avis jurisprudentiels ont été longtemps différents pour savoir quand un professionnel agit en dehors de sa compétence et devient consommateur. Depuis un arrêt de 1995 la C de CASS reconnaît le bénéfice du droit à la consommation aux professionnels qui concluent des contrats sans rapport directs avec la profession

## LE CAS

**Mr CEDAIRE, abbé, a été convaincu par deux démarcheurs de la société de vente de purificateurs d'eau « O Miracle « de lui vendre un équipement. Ils ont relevé des traces de calcaire dans le bénitier en marbre du XIII° siècle classé à l'inventaire supplémentaire des monuments historiques, et sur la sortie d'eau**

**existante dans la sacristie.**

**Une équipement lui a été proposé au prix de 1 300 euros avec le bénéfice d'un crédit à la consommation , de 1000 euros par carte multi-commerces personnelle, valable auprès des commerçants adhérents au groupement.**

**La commande a été signée le jour de la rencontre par acceptation d'un devis mentionnant la nature du matériel, un prix forfaitaire comprenant l'installation et le versement d'un chèque de 300 euros.**

**La documentation sur les conditions générales du crédit et le coupon de rétractation ont été fournis .**

**Dans la quinzaine suivant le père SEVERE , trésorier de l'évêché, calcule qu'en pratique un crédit de 1000 E sur une échéance mensuelle de 3% du capital initial restant du , avec une échéance minimale de 15 euros, coûterait 861 euros soit un taux de 20% sur 101 mois. Or le même crédit , sous une forme classique, avec les mêmes caractéristiques coûterait 472 euros pour 4O échéances mensuelles de 30 euros**

**Par ailleurs informé de l'achat, Mr HYNTERI, maire, déclare que le bénitier étant un meuble propriété de la commune . Qu' il doit être usé de l'eau de la régie municipale. Il voit dans la « purification « une manœuvre de l'opposition pour discréditer la qualité du service public et militer pour une concession de l'eau à une société de profits. Il s'étonne de n'avoir pas été informé de l'initiative du curé et il réunira le Conseil Municipal sur cette affaire qu'il réprouve.**

**Affolé, l'abbé s'empresse de rétracter sa commande et son prêt auprès des fournisseurs . En réponse la société « O Miracle « considère que le paiement par chèque valide le contrat. elle menace d'assigner devant le juge en paiement de toute la commande avec attribution de dommages et intérêts et la société de prèt refuse d'abandonner sa créance**



Analyse sommaire

L'abbé dit avoir agi dans le but de protéger un bien nécessaire à son exercice professionnel et , dans le cadre de son activité et non d'une politique partisane. Il fait valoir un abus de faiblesse des vendeurs qui, en surprenant sa bonne foi, l' ont conduit à signer le bon de commande et le prêt.

Doit il exécuter les engagements pris ?

**De quoi s'agit il ?**

Opération de vente d 'équipement destiné à être immobilisé,. C'est une vente avec prêt accessoire type démarchage hors local de vente (art L 121-23 s c conso )

À distinguer des autre formes que sont:

Vente à distance art L 121-16 c conso, vente directe L121-34, vente avec prime L 121-35 , loteries publicitaires L121-36 à 49, services électroniques L 121-83 à 94, fourniture électricité gaz naturel L 121-86 à 94, prestations de services sans commande préalable L122-3 à 5, ventes à la boule de neige L122-6 à 7.....liste non exhaustive ( voir aussi / tourisme, assurance, service bancaire, vente et construction immeuble, prestations sociales, sanitaires, multipropriété, vente à domicile…)

## Quel champ explorer?

L'art 1198 du C Civil qui énonce les conditions de fond des contrats qui sont communes au code de la Consommation sur les conditions du démarchage soit:

- La capacité à contracter et les statuts d **'acheteur et de vendeur**
- Le consentement de la partie qui s'oblige
- L' objectif ( certain ou illusoire ) qui forme matière à l'engagement
- Une cause licite dans l'obligation
- La conformité à la loi du produit
- Le respect des conditions de forme et fond du démarchage à domicile

Par ailleurs:

- La loi CHATEL du 3 janvier 2008 relative aux pratiques commerciales nouvelles qui a transposé en droit national une directive européenne de 2005 sur les pratiques déloyales qui vicient un contrat en partie ou en totalité. Elles sont de 3 types:

Pratiques agressives ( altérer, vicier, entraver) art L122-11 ccons
Pratiques déloyales « L120-1 «
« trompeuses (confusion ) « L121-1 à 7 «

## Commentaire succinct

D'une part, l'art L. 311-3-3° code conso. exclut du champ de l'application des crédits à la consommation, ceux qui « sont destinés à financer une activité professionnelle « . Sauf à démontrer que la prêtrise n'est ni une profession, ni un métier, la proposition de financement par crédit à la consommation ne devait pas être faite.

Le refus de crédit entraînant la nullité de la vente des produit et services devait donc être opposé par la société de crédit.

Mais le rapport à la profession n'est pas clair

L'activité du prêtre n'est pas de fournir une eau dont il serait responsable, mais un acte symbolique. Il n'y a pas de risques sanitaires pour le baptisé et l'entretien du bénitier relève de son propriétaire. Faute d'un lien direct avec l'exercice professionnel l'achat serait bien de convenance personnelle et pouvait être financé par crédit à la consommation
( dans cet esprit, C.Cass 8-7-2003 cas d'un curé qui souhaite acheter une photocopieuse pour son activité pastorale , avec crédit à la consommation, . )

D'autre part L'abbé est affectataire ( et non locataire ) de l'église. Il ne peut revendiquer un titre de propriété. Par contre il a une obligation de gardiennage et

conservation et doit signaler au maire les dégradations. Il n'avait pas compétence à engager des travaux

Le vendeur devait il alors l' informer de la nécessité de l'accord du propriétaire ? ( voire de l'accord conjoint du maire et de la commission diocésaine d'art sacré ), pour installer son dispositif ? ou, lui proposer un dispositif mobile , adaptable par simple vissage sur l'unique robinet ( coût 300 Euros ) montable et démontable sans immobilisation quelconque. Il y a donc possible débat sur le défaut d'information.

Enfin les conditions du contrat devront aussi être analysées et semblent grossièrement violées par une acceptation de chèque avant le délai de rétractation de 7 jours…. entre autres défauts possibles.

## LE DROIT COMMUN DE L'ACHAT

### A - OBLIGATIONS GENERALES D'INFORMER

La loi impose de tenter d'établir l'égalité acheteur/fournisseur par des obligations comme transparence, loyauté,sincérité dans le rapport contractuel et l'exigence de conformité, de licité et de sécurité des produits .

Ainsi l'avocat doit informer des chances de succès et de ses conditions de rémunération, le chauffagiste des risques d'incendie par l'insert qu'il vend, l'assureur et le banquier sur le sens des clauses obscures et ambiguës des contrats, le pharmacien sur les risques médicamenteux…………..

Cependant l'effet de l'obligation d'information est en pratique limité. Alimenté par des textes aux sources juridiques différentes selon les produits ou services, parasité par des obligations spécifiques nombreuses et techniques ( notices de compositions alimentaires ) , Cet espace de revendication a été longtemps celui du renoncement. La pratique de la conciliation montre toutefois une évolution récente.

#### I ) PRINCIPES ( art L.111-1 à 3 code conso )

Art L 111-1 **tout professionnel, vendeur (…) doit avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service.**

Art L 111-**2** **le professionnel vendeur de biens meubles doit, en outre, indiquer au consommateur la période durant laquelle il est prévisible que les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché. Cette période est obligatoirement portée à la connaissance du professionnel par le fabricant ou l'importateur.**

Ce devoir de renseignement se rempli à l'aide de n'importe quel support ou oraleme

En dehors de tout vice de consentement,et hors le cadre du code de la consommation, il est toujours possible d'assigner un professionnel sur le fondement de l'art 1382 du code civil qui oblige à réparer le préjudice dans le cas de manquement à l'obligation d'information

## II ) OBLIGATIONS D'INFORMATIONS SPECIALES

Art L111-**3** **les dispositions des deux précédents articles s'appliquent sans préjudice des dispositions plus favorables aux consommateurs qui soumettent certaines activités à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur**

le but de l'information est d'éviter les publicités trompeuses et les principes portent sur:

les caractéristiques des biens ( valorisation conformité sécurité )
les prix
les conditions de vente
les mentions des contrats
l'emploi de la langue française

La langue française est obligatoire dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, l'étendue et les conditions d'emploi de la garantie d'un bien ou d'un service, hors le cas ou le produit est typique et connu sous son appellation étrangère ( ex; le whisky ) Cette disposition a été ébranlée par la cour de Justice Européenne dans un arrêt du 12-9- 2000 qui interdit l'usage d'une langue déterminée pour étiquetage des denrées alimentaires Dés lors une légère modification a été introduite dans l'art R 112-8 du code conso précisant que les mentions d'étiquetage , dans le domaine considéré, peuvent figurer en outre dans d'autres langues; En droit la situation est illégale par rapport à la législation européenne !!
Sont concernés par exemple:

- les opérations de crédit, services d'agences matrimoniales, publicité sur boissons alcoolisées, armes à feu, médicaments, certains services juridiques ou financiers …
- les documents précontractuels: assurances, établissements de crédit, vente automobile, agences de voyage, entreprises de pompes funèbres…

L'écrit Certains contrats de consommation doivent être , à peine de nullité être constatés par écrit: construction de maison individuelle, ( L 230-6 CCH ), crédit à la

consommation (loi 6 07 89 ), assurances de personnes et de dommages (L 112-2 C ass ), vente automobile ( arrêté du 28 06 200O ), contrat de vente à distance et démarchage ( L 121-18 s C conso ) ouverture de compte de dépôt, assurance vie…..
Par ailleurs le code civil fait de l'écrit le mode de preuve légal pour les actes d'une valeur sup. à 1500 euros ( exigence ad probationem et non ad validem )
Enfin la validité d'un acte juridique peut être établie et conservée sous forme électronique
Un accord obtenu par téléphone lors d'un démarchage et non confirmé par écrit n'est pas valable contrairement à l'opposition des entreprises qui prétendent que l'enregistrement de la communication qu'elles réalisent, prévaut.

Les mentions obligatoires Elles sont variables d'un contrat à l'autre selon les types de ventes et souvent mélangées à des mentions facultatives. L'ensemble est de lecture difficile.. Exceptionnellement elles doivent être écrites de la main du consommateur (réduction du délai de rétractation dans le cas de crédit à la conso ) Par contre la formule lue et approuvée n'a pas force de preuve. La formule ne donne aucune explication sur le fait que le texte même lu, soit compris. En 2008 la cour de cassation a jugée que les art. 1322 et 1134 du code civil ***ne soumettent pas la validité d'un acte sous sein privé à d'autre formules que l'apposition de la signature***

Prix et conditions de vente Le principe est celui de la liberté des prix des prix et services déterminés par la libre concurrence, sauf exception motivée par l'intérêt général (médicaments, prix du gaz, tarifs des maisons de retraites…)

La somme doit être exprimée en monnaie financière et TTC, à l'unité d'oeuvre le cas échéant, et exposée à la vue sans obliger à entrer dans le magasin. ( des exceptions existent pour les soldes )

Certains produits font l'objet d'une réglementation spéciales s'agissant de leur publicité Véhicules : remise de documentation avant le vente
Essence : affichage
Produits alimentaires
Métaux précieux…..

Clauses de réflexion

Le législateur oblige dans certains cas le professionnel à laisser un délai de réflexion avant que le contrat ne soit conclu. La durée varie de 7 jours pour les contrats à distance, démarchage, crédit à la consommation,enseignement à distance, courtage matrimonial,actes sous sein privé d'achats ou construction d'immeubles à usage d'habitation ( L. 271-1C du code const.et habit. ) . 10 jours pour la multipropriété, 15j pour le démarchage bancaire et financier (L. 341-1 code mon.et fin. ) 30j pour le crédit immobilier (L.312-10 c.conso ) , assurance vie ( L.132-5 et s code assur. )
La difficulté vient parfois de l'intégration du délai dans le dispositif de formation du contrat.
Ex: Vente à distance: délai à/c de la livraison
Crédit immobilier: 10j à/c de la réception de l'offre durant lesquels l'offre ne peut être acceptée , puis 20 j durant lesquels l'acceptation est possib.

Publicité des services

C'est le principe de l'affichage obligatoire pour de nombreux cas:
Salons de coiffure,teinturiers, cordonniers, réparateurs ( sauf urgence devis obligatoire au delà de 150 euros ), déménagements, pompes funèbres, ambulances , débits de boissons, hôtels, campings,garagistes, professionnels de l'immobilier…
Les entreprises doivent faire connaître , par devis écrit, leurs conditions de tarification

Prix erroné et refus de vente

L'article 1109 du code civil autorise un commerçant à dénoncer un contrat si son consentement a été donné par erreur. Dans la pratique une erreur d'affichage est rarement considérée comme cause de nullité du contrat. L'argument parfois évoqué par le marchand repose sur l'art L442-2 du code du commerce relatif à l'interdiction de la vente à perte .

Le droit français ne soumet pas le contrat de vente au paiement du prix (notamment achat par informatique ). Dès lors que le l'acheteur accepte l'offre proposée, le contrat devient applicable.

Pour être retenue l'erreur d'affichage doit faire apparaître un prix dérisoire tel que le consommateur ne peut prétendre avoir ce prix pour la valeur du bien ( bague de 460000 euros affichée 100000 euros ) C'est aussi la mésaventure des « 3 suisses « qui ont mis en vente en ligne un téléviseur, puis ont publié un rectificatif expliquant une erreur d'affichage. Or une centaine d'internautes qui avaient reçu confirmation de leur commande et ne s'étaient pas étonnés d'un rabais de 90 % sur la valeur habituelle du produit, ont déposés plainte par l'intermédiaire d'un mème avocat. L'affaire est en instance.

facture

Exigible au delà de 15 euros
Date d'émission
Nom et adresse du prestataire
Nom du consommateur
Date et lieu de l'exécution de la prestation
Décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit fourni et vendu et somme à payer HT et TTC

## B - OBLIGATIONS de CONFORMITE et de SECURITE

### I ) GARANTIES LEGALES ET CONVENTIONNELLES

Depuis la transposition en 2005 d'une directive européenne de 1999, le consommateur français a le choix entre deux garanties légales:
. Celle du code civil qui est une garantie des vices cachés
Celle du code de la consommation qui et une garantie de la conformité.
S'ajoute parfois la garantie conventionnelle du vendeur

a) garantie légale de conformité

La garantie est due à tout acheteur auprès d'un professionnel **d'un bien meuble** ( ce qui exclu les immeubles déjà garantis par le code civil : art L 211-1s c conso )

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance L'art L211- 4 à 5 précisent cette notion. La garantie est exclue si l'acheteur connaissait le défaut au moment de l'achat.

Le choix de l'acheteur porte entre 4 remèdes hiérarchisés ( art L210-9s c.cons ): réparation, remplacement,réduction de prix ou résolution du contrat. ( contre 2 remèdes au Code Civil: résolution du contrat ou réduction de prix )

Dans tous les cas le consommateur n'a rien à payer et peut demander des Dom. et Int. Toutefois la contestation du vendeur est souvent vive et la garantie devient un nid à procès.

**L'action en garantie est limitée à 2ans a/c de la délivrance du bien.**

Si l'acheteur veut exercer sa garantie contre le producteur ( et non le vendeur ) il doit alors invoquer la garantie légale du code Civil

b) garantie C. civil et Vice caché

Il faut que le défaut empêche une utilisation normale de la chose. Et présente une certaine gravité (délitage de tuiles, toxicité d'une denrée alimentaire, fuite dans un système hydraulique..)

La jurisprudence a établie une distinction subtile entre les actions à conduire selon que:

La chose n'est pas conforme à sa destination normale. On applique la règle des vices cachés

La chose n'est pas conforme aux spécifications du contrat ( voiture avec Km erronés , rouge au lieu de bleue..) c'est le droit commun du contrat pour non délivrance de l'objet qui doit être invoqué. Le consommateur bénéficie de deux possibilités; soit rendre le bien et se faire rembourser ( difficile à l'amiable ), soit garder le bien et se faire indemniser en proportion de la perte de valeur **L'action est de 2 ans a/c de la découverte du vice**

b) garantie conventionnelle

La garantie conventionnelle n' est due que si elle a été promise. Elle se pratique surtout dans les ventes d'automobiles et l'électroménager lourd. Elle oblige le vendeur à maintenir la chose en bon état, à des conditions convenues et durant un certain délai.
L'avantage de cette garantie est d'inverser la preuve en cas de vice caché. Le défaut de cette garantie est parfois l'insuffisance de clarté des dispositions écrites et une certaine mauvaise foi du vendeur. Dans le cas de Mme X, elle achète un lave linge qui tombe rapidement en panne. Le vendeur refuse la garantie au motif que la cuve a été endommagée par une baleine de soutien gorge et que c'est la faute de la propriétaire. Mme X saisie le juge de proximité par une injonction de faire et précise qu'a défaut de réparation elle demande que lui soit versée une réparation de 600 euros.
( disposition en vue de se prémunir contre l'absence du vendeur à l'audience ) Le vendeur qui se présente est condamné à effectuer la réparation au motif qu'ayant seulement pris l'avis de son service technique, il n'a apporté la preuve lui permettant de se dégager de sa responsabilité ( source ; 60 M de consomm. )

********

L »action et la prescription dans le contrat d'assurance en cas de dommage: Il est impératif de respecter un délai de prescription de 2 ans à compter de l'évènement . Art L. 114 -1 et s. Le délai peut être interrompu par lettre R+ AR ( art L.114-2 code ass. ) mais il ne peut ètre modifié ( art L.114-3 code ass. )

******

Le cas de l'organisation des voyages: cf. code du tourisme

Le voyagiste doit informer par écrit sur le contenu des prestations, les conditions d'annulation et de franchissement des frontières. Cette offre contractuelle n'a pas de support défini, mais doit être écrite et communiquée avant la conclusion du contrat. Le gros Pb est celui de la responsabilité de l'agent lorsque les prestations fournies ne sont pas conformes à l'attente légitime du touriste.. Depuis une loi du 13 / 7 / 92 dont les dispositions sont d'ordre public, l'organisateur est responsable de plein droit des obligations du contrat ( quelles soient à exécuter par lui même ou par d'autres ) hors les situations précisées à l'art L. 211-17,et 18 du code du tourisme

Sur ces questions se reporter aux fiches DGCCRF

## II ) LES DEVIANCES PROFESSIONNELLES

Sous ce § sont évoqués un certain nombre de pratiques interdites et sanction nables Le code de la consommation étend et explicite des obligations déjà connues du code civil. C'est un élargissement de la protection du consommateur. Elle concerne la nature et les caractéristiques du produit ou service

### La tromperie, la fraude et la falsification

Le code de la consommation y fait référence dans ses art L121-1s et L.213-1s
Il s'agit essentiellement de réprimer la tromperie sur la marchandise ou le service vendus. La loi concerne le trompeur, celui qui aide et celui qui se prépare à tromper.

La tromperie: elle peut s'appliquer aux relations entre professionnels ou entre particuliers.Son objet vise les biens mobiliers corporels à l'exception des immeubles ? mais applicable aux services depuis 1976 ( art L 216-1 c.conso ) Elle porte sur:

Espèce, origine, composition…
Quantité de choses livrées ou identité avec le produit commandé
Aptitude à l'emploi, les contrôles obligatoires….

La falsification Elle est définie pr la jurisprudence comme une manipulation ou un traitement non-conforme du produit (addition, soustraction, altération, ex lait additionné d'eau )

### Publicités trompeuses et clauses abusives

L'ordonnance du 23 août 2001 transposant une directive européenne a modifiée les dispositions relatives à la publicité trompeuse. Le décret du 18 mars 2009 a établi la liste des 22 clauses abusives en application de l'art 132-1 du code de la consommation

L’art L121-8 c.conso dispose que les publicités comparatives qui font référence à une offre spéciale doivent mentionner clairement les dates de disponibilités des biens et services offerts. A défaut doivent être indiqués la limitation de l’offre à concurrence des stocks et les conditions spécifiques.

Les publicités comparatives sont soumises à conditions:

Ne pas induire en erreur
Biens et services ayant le même objectifs
Comparaison objective d’une ou plusieurs caractéristiques essentielles
Ne pas entraîner dénigrement ou discrédit des autres marques

**Concernant les clauses abusives** , elles concernent désormais dans les contrats , les clauses qui ont pour effet ou pour objet de créer au détriment du non professionnel ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ( art L132-1 et art suivants c. conso )

Désormais pèse une présomption irréfragable sur la liste de l’art R132-1 ( liste des clauses noires ) et une présomption simple sur celle du R132-2 ( liste grise ) pour lesquelles c’est désormais au professionnel d’apporter la preuve du caractère non abusif

Toutefois des exceptions sont prévues en matières de transactions et contrats concernant des valeurs mobilières, instruments et services financiers, achat ou vente de devises, chèques de voyage ou mandats internationaux…art R 132-2-1-IV du code de la consommation.

Sur tous ces points la DGCCRF présente sur son site une série de fiches et un GUIDE DES VACANCES anti arnaque particulièrement bien constru



**C - PRATIQUES du DEMARCHAGE et CONDITIONS des CONTRAT**

## 1 VENTE AUTORISEE PAR DEMARCHAGE

Si la méthode présente quelques avantages pour le consommateur, elle est aussi la source de nombreux abus dans les situations de crise notamment.

N'est pas démarcheur qui veut. Sont exclues les personnes condamnées pour escroquerie, tromperie…et l'entreprise est toujours responsable des démarcheurs qui agissent pour son compte. ( elle est civilement responsable des agissements de son préposé )

**Le lieu du démarchage:**

**Tout lieu non destiné au commerce ( domicile, lieu de travail…) même si le démarcheur a été invité à venir à la suite d'une publicité invitant le consommateur à le recevoir. Idem dans le cas d'une invitation à venir dans un magasin retirer un cadeau gagné ou dans le cadre de réunions dites ventes autour d'une tasse de thé ou lorsque sont laissés des prospectus publicitaires tenant lieu de bons de commande dans un lieu professionnel (salle des profs ) .**

**Les ventes à domicile ( porte à porte, réunion privée, vente multiniveau ), particulièrement développées relèvent du démarchage. Elles sont soumises à un délai de droit commun de rétractation. Les ventes de time share, sont maintenant soumises à un délai long de rétractation par le code de la consommation**

**Le délai de rétractation commence à courir le lendemain du jour ou la commande a été signée. Durant ce temps le vendeur ne peut effectuer ni livraison, ni installation. ( cas d'installation la veille du dernier jour ! )**

**Quelques exceptions cependant, lorsque le consommateur fait appel à un professionnel dont il attend des travaux ( cas du dépannage à domicile ). C'et le professionnel qui est sollicité par le client pour la réalisation d'un acte .**

**De même les ventes dans l'enceinte des foires et salons ne bénéficient pas des dispositions de la réglementation dur le démarchage; Il n'y a pas de délai de réflexion.**

**L'objet du démarchage**: quel qu'en soit l'objet, de la vente de maison à la photo en maternité, à condition qu'il soit être conforme à la réglementat

**Cas ou la loi ne s'applique pas:**

**Il y a 2 exceptions**

-Vente de produits de consommation courante ( tournée du boulanger ) faites par des professionnels installés dans le voisinage ou dans l'agglomération. A noter qu'un service de table de 72 pièces en porcelaine ne relève pas de la catégorie des produits de consommation courante ( Cass Crim 18/ 9 / 95 )

- Fourniture de biens ou de services ayant un rapport avec l'activité professionnelle de la personne démarchée même si le contrat a pour objet de favoriser

une activité complémentaire  comme l'achat d'une machine de distribution de glaces par un boulanger. Par contre l'acquisition d'extincteurs par un agriculteur  n'entre pas dans sa compétence normale.

**Le dispositif de protection du consommateur** se résume en  10 points:

Remise d'un contrat écrit  avec les  mentions obligatoires prévus à l' art L 121-23 c conso:

Références du fournisseur

Adresse du lieu de conclusion du contrat

Désignation précise de l'objet du contrat

Conditions d'exécution

Prix et modalités de paiement

Délai de 7 j pour rétracter (prorogé en cas de fête ou WE) et copie des art L. 121-23 à 26 du code conso

Pas de paiement, avance ou acompte sauf dans le cas d'abonnement à des publications quotidiennes car le droit de résiliation est permanent pour ces achats. Or ce cas, l'interdiction de paiement  immédiat dans le démarchage, vise à éviter la confusion avec la réglementation du crédit qui autorise les versements à la commande.

Un formulaire détachable pour exercer le droit de renonciation

Le démarchage par téléphone  *«  ou tout moyen technique assimilable «* doit s'accompagner d'une confirmation écrite de l'offre faite; Il n'y a d'engagement que si  elle est renvoyée signée; Le client bénéficie alors du délai de rétractation. Par contre l'accord téléphonique n'est pas valable.

**Les sanctions pénales et nullité du contrat**

Les sanctions pénales en cas de non respect des prescriptions relatives au démarchage, vente ou location vente de documents ou matériels  répondant aux mèmes besoins que les prestations de services pour lesquels le démarchage est prohibé par un texte particulier.
La sanction civile est la nullité du contrat.

## 11-   L'ABUS de FAIBLESSE

**C'est le délit le plus fréquent dans le démarchage**

Le délit d'abus de faiblesse est constitué quand les circonstances révèlent un engagement qui ne pouvait s'obtenir que par  abus du fait de l'age, du niveau d'instruction, de l' état de santé ou handicap, de l'urgence, de la position ( cas du dépannage sur autoroute ), ou  par des ruses du démarcheur.

Sanctionné au pénal, l'abus est applicable à tous les types de démarche. Il doit être signalé à la DGCCRF.

*«  lorsque les circonstances montrent  que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements…ou de déceler les ruses ou artifices déployés…art L 122-8 c conso. «*

Trois conditions sont à rechercher

Le profil de la victime

Avoir profité d'un état de faiblesse ou d'ignorance

Procéder par manœuvre

Les peines sont l'emprisonnement et l'amende. A l'égal de l'age avancé, la jeunesse peut aussi être un élément retenu par le juge ( cas d'une proposition d'emploi à des jeunes chômeurs sous réserve d'un achat T. corr. ALBI 1985 ). Idem la méconnaissance de la langue française ou l'illettrisme ou le fait de placer un produit sans rapport avec le besoin ( ex: une cheminée chez un couple ne parlant pas français au lieu et place d'un simple appareil mobile de chauffage )
Toutefois, ni l'age ni le montant élevé d'une facture ne sauraient présumer d'un état de faiblesse. C'est le juge qui apprécie.



## DEMARCHAGE INTERDIT OU REGLEMENTE

**Démarchage d'enseignement Il est interdit de proposer du matériel pédagogique par démarchage, sauf pour les méthodes d'auto- apprentissage des langues. Pour ces produits le délai de rétractation est prolongé de 15 jours supplémentaires à réception du produit.**
**Démarchage juridique le démarchage en vue de donner des consultations ou rédiger des actes juridiques est pénalement sanctionné ( art 66-4 loi du 31 12 71 )**
**Produits pharmaceutiques Sont concernés tous les produits pharmaceutiques, y comprisvétérinaires et contraceptifs.**
**Prêts d'argent et placement de fonds, opérations sur les marchés à terme Seuls les établissements bancaires et autres établissements financiers peuvent se livrer au démarchage, sauf auprès de personnes mineures.**
**Vente achat ou échange d'or ou de billets de banques étrangères le démarchage est réglementé et réservé à quelques professionnels**
**Assurances La réglementation est complexe. La souscription est soumise à un délai protecteur de 30 j, modèle de lettre de renonciation et modalités de remboursement des versements.**
**Plan d'épargne en valeur mobilières Le délai de rétractation est de 15 j y compris**

**pour les contrats d'assurances associés à ces plans ( art L. 131-3 code des assurances )**
**Pompes funèbres   A l'exception des formules de financement d'obsèques, sont interdites les offres de services faites à l'occasion ou en prévision d'obsèques par démarches à domicile ou sur la voie publique.**